

ประชาสัมพันธ์:

"ภายหลังจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้"

พี่ อร ได้ถอดบทเรียนการถ่ายทอดเล่าเรื่อง หัวข้อ "เล่นให้มันใจ สไตลส์ดีเยี่ยม" จากทีมงานโครงการอุทยานผีเสื้อ ผู้เล่าเรื่อง ในวันพฤหัสบดีที่ 23 มิถุนายน 2554 ณ เวทีการประชุมบุคลากรภาคเหนือ ห้อง 202 ที่ผ่านมา มีเทคนิคที่ดี ๆ มากมายที่น้อง ๆ ทุกราย อาทิ ... จากการที่เราได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีต้องคิดเสมอว่าไม่ใช่หน้าที่ของเราหรือของคนใดคนหนึ่งแต่เพียงฝ่ายเดียว แต่หากเป็นหน้าที่ของเราต่างหาก ... หรือ แต่ต้องคิดว่าจะช่วยแบ่งเบาภาระจุดหรือจุดประสงค์ได้ด้วยคำพูดอย่างไรเย็น อธิบายด้วยเหตุและผลให้คุณครูเกิดความรู้สึกที่ดีขึ้น และคิดว่าจะทำอย่างไร ให้คุณครูเหล่านี้กลับมา ... ตามคำนิยามของหัวหน้าโครงการก็ให้ว่า "ยิ้มง่าย รักผู้มาติดต่อ ขอบอะไรก็ให้ ใจต้องเย็น คิดว่าเป็นศิษย์นายละเอียดตามไฟล์ที่แนบมา น้อง ๆ ดี ๆ นั้นมีอยู่มากมาย คอยติดตามกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านการเล่าเรื่องในครั้งต่อไป แล้วพบกันนะค่ะ ...

ติดต่อกับเราอีกให้ได้
สบายทำ...

ใจเย็นกัน"
จริงใจว่าใจกัน

พี่ OJ กรกฎาคม 2554



ภาพกิจกรรม... “เล่นสนุกมีแต่ได้ ได้แต่ได้สิ่งดีๆ”



ที่ OY องค์กรพัฒนาเอกชน KM และสำนักงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
โครงการอุทยานผีเสื้อ (นอชจคคส&นอชจปอช)



ภาพบรรยากาศภายในห้องประชุมของกิจกรรม KM 23 ส.ค. 2554



การถอดบทเรียนแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์
ภายในเทคโนโลยีธานี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ประจำปีงบประมาณ 2554



โดย งานติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล

ครั้งที่ 4 การแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์

หัวข้อ “เสน่ห์มัดใจ สไตส์ผีเสื้อ”

โดย ทีมงานโครงการอุทยานผีเสื้อ เป็นผู้เล่าเรื่อง

ในวันที่ 23 มิถุนายน 2554 ณ ห้องประชุม 202 เทคโนโลยี

ในวันนี้คงเป็นวาระพิเศษอีกวาระหนึ่ง ... เนื่องจากว่าได้รับการปรับเปลี่ยนรูปแบบและเป้าหมายการจัดการความรู้ใหม่เป็น “เทคนิคการประสานงานตามกลุ่มผู้รับบริการ” นอกจากนั้น ยังได้รับความเห็นชอบให้บรรจุกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผนวกเข้ากับประชุมบุคลากรเทคโนโลยีธานี ที่มีการจัดประชุมเป็นประจำกันทุกเดือน แต่คงรูปแบบกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไว้ กล่าวคือ ให้มี “คุณอำนวย” ทำหน้าที่อำนวยความสะดวก/บริหารจัดการให้หัวข้อเรื่องที่มีการแลกเปลี่ยนอยู่ในประเด็นความรู้ เพื่อให้สอดคล้องตรงตามเป้าหมายการจัดการความรู้ และมี “คุณลิขิต” ทำหน้าที่คอยสรุปเนื้อหา ถอดบทเรียนและเผยแพร่ความรู้

ก่อนที่จะเริ่มกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พี่ OJ ขออนุญาตที่ประชุมสรุปผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2552 จนถึงปีงบประมาณ 2554 ก่อนที่มีการปรับเปลี่ยนเป้าหมายการจัดการความรู้ใหม่ ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และผลการดำเนินงาน นอกจากนี้ได้แจ้งแผนกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้ง 4 ครั้ง เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2554 ถึงเดือนกันยายน 2554 โดยผู้เล่าเรื่องหมุนเวียนกัน เพื่อให้บุคลากรภายในเทคโนโลยีธานีแสดงความคิดเห็นได้มากขึ้นและที่สำคัญคือ การให้บุคลากรเกิดการตระหนักถึงกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สร้างสรรค์ผลงานต่อยอดการดำเนินงานภาพรวมของเทคโนโลยีธานีอย่างเป็นระบบและมีทิศทางมากยิ่งขึ้น

การเปิดตัวเป้าหมายใหม่ โดยมีทีมงานของโครงการอุทยานผีเสื้อเป็นผู้เล่าเรื่อง ถึงแม้ว่าหัวหน้าโครงการอุทยานผีเสื้อ (อาจารย์ ดร.รุจ มรกต) เคยร่วมงานกับกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาแล้วครั้งหนึ่ง เมื่อวันที่ 26 มกราคม 2554 ที่ผ่านมากในหัวข้อ “เปิดตำนานอุทยานผีเสื้อ จากรุ่นสู่รุ่น” แต่สำหรับครั้งนี้เป็นการเล่าเรื่องเทคนิคการประสานงานจากผู้แทนของทีมงานโครงการอุทยานผีเสื้อและได้น้อง ๆ (ได้รับการคัดเลือกมาแล้ว) มาเล่าเรื่อง 2 คน คือ น้องอ้อม (เทียรพัชกร สุจิรา) และน้องป้อย (ปัทมา บุญทิพย์) เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศไม่ให้ดูตึงเครียดจนเกินไป (เนื่องจากว่าได้ใช้ห้องประชุมเป็นเวทีแห่งการแลกเปลี่ยน) ส่วนทางพี่ OJ ได้ทักทายกล่าวนำมาก่อน นับตั้งแต่ การแนะนำตัวภายในทีมงานโครงการอุทยานผีเสื้อมีใครบ้างแต่ละคนมีหน้าที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างไร โดยเฉพาะน้องอ้อมและน้องป้อย ต่างมีประสบการณ์จากที่ไหนมาก่อนที่จะเริ่มงานกับเทคโนโลยีธานี รวมทั้งแรงบันดาลใจการตั้งชื่อหัวข้อ “เสน่ห์มัดใจ สไตส์ผีเสื้อ” ซึ่งก็ทราบมาว่า หมายถึง การพูดคุย การประสานงานดึงดูด/จูงใจให้เกิดความร่วมมือในรูปแบบของโครงการอุทยานผีเสื้อ หากใช้คำว่าเทคนิคเกรงว่าจะเป็นทางการมากเกินไป เมื่อได้แนะนำถึงที่มาที่ไปมาพอสมควรแล้วจึงได้เริ่มเข้าสู่บทเรียน ... โดยน้องอ้อม ได้ยกตัวอย่างถึงแนวทางการประสานงานกับพี่ ๆ ทางส่วนอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัย เนื่องจากว่าอาคารอุทยานผีเสื้อได้ก่อสร้างมาเป็นเวลานาน จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงซ่อมแซมให้คงความ

สวยงามไว้อย่างต่อเนื่อง น้องอ้อมเล่าว่าในช่วงของการประสานงานช่วงแรก มีอุปสรรคมากกับการติดต่อกับพี่ ๆ ส่วนอาคารสถานที่ ล่าช้ามากในแต่ละขั้นตอนบางครั้งแอบน้อยใจบ้างว่า... ทำไมจึงไม่ได้รับการเหลียวแลจากทางมหาวิทยาลัยบ้าง จึงได้กลับมาทบทวนและเริ่มเปลี่ยนแนวทางการประสานงานกับพี่ ๆ ส่วนอาคารสถานที่ โดยลองใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะมีหางเสียงเสมอ **โดยเฉพาะได้ปฏิบัติตามขั้นตอนและกฎระเบียบของพี่ ๆ ส่วนอาคารสถานที่เป็นอย่างดี.....** ปรากฏว่าได้รับการร่วมมือเป็นอย่างดี จึงเป็นบทสรุปที่ว่า เราต้องมีความคิดเสมอว่า ... จากการที่เราได้รับความมืออย่างดี ต้องคิดเสมอว่าไม่ใช่หน้าที่ของเขาหรือคนใดคนหนึ่งแต่เพียงฝ่ายเดียว **แต่หากเป็นหน้าที่ของพวกเขา** ดังจะเห็นได้จากเมื่อพี่ ๆ ส่วนอาคารสถานที่มาซ่อมแซมอาคารให้ ... ได้เข้าไปดูแลตามใดดูแลพี่ ๆ เขาเป็นอย่างไรบ้างเหมือนเป็นการให้ความสนใจและมีส่วนร่วมในการซ่อมแซมครั้งนี้ด้วยกัน ทำให้เกิดความเป็นกันเองมากขึ้น และได้รับความร่วมมือให้งานสำเร็จลุล่วง เกิดผลตอบรับในทางบวกมากยิ่งขึ้น ... มาทางด้านน้องป้อยบ้างซึ่งได้ยกตัวอย่างการประสานงานการติดต่อรับโทรศัพท์กับลูกค้าที่เป็นกลุ่มคุณครูและนักเรียนตามโรงเรียนต่าง ๆ น้องป้อยได้ให้แนวทางว่าในช่วงแรกเป็นการติดต่อทางจดหมายและแผ่นพับที่จัดส่งไปตามโรงเรียนต่าง ๆ สหกรณ์อ้อมทรัพย์ครูและหน่วยงานทางราชการต่าง ๆ ต่อมาเมื่อทางโรงเรียนได้รับจดหมายเกิดความสนใจได้ติดต่อกลับมายังโครงการอุทยานผีเสื้อ ซึ่งส่วนใหญ่ใช้การติดต่อทางโทรศัพท์เพื่อสอบถามข้อมูล กิจกรรมเกี่ยวกับนักเรียนและระยะเวลาในการเข้าชมศึกษาดูงาน เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้กลับไปเสนอผู้อำนวยการ/ผู้บริหารในโรงเรียนอีกครั้งก่อน ทางโครงการได้แบ่งหน้าที่กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่คอยรับเรื่องเมื่อก่อนเป็นพี่อ้อมแต่ปัจจุบันได้รับมอบหมายให้เป็นน้องป้อย ซึ่งน้องป้อยเล่าว่าได้**สร้างแบบฟอร์มและตารางการรับข้อมูลเบื้องต้นจากทางโรงเรียนต่าง ๆ ที่ติดต่อเข้ามา เพื่อมิให้ข้อมูลตกหล่น** นับตั้งแต่กรอกชื่อโรงเรียน นักเรียนอยู่ชั้นปีใด เบอร์โทรศัพท์ของคุณครูที่สามารถติดต่อกลับได้ และกิจกรรมที่จะขอเข้าร่วมชมศึกษาดูงานเป็นอย่างไร เพื่อให้ได้ข้อมูลในการเตรียมงานวางแผนการจัดกิจกรรมได้ครบถ้วน โดยเฉพาะตาราง/แบบฟอร์มช่วยให้ทุกคนในโครงการอุทยานผีเสื้อสามารถรับข้อมูลกับทางโรงเรียนมาติดต่อได้ทุกคน **หรือหากในกรณีที่เจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่งไม่อยู่สามารถทำงานแทนกันได้**

นอกจากนี้ น้องป้อยยังเล่าว่า ปัญหาหนึ่งที่มีมาอย่างต่อเนื่องก็คือ **ความไม่สะดวกในการติดต่อเดินทางมาถึงมหาวิทยาลัยแล้วหาสถานที่อาคารอุทยานผีเสื้อไม่พบ** เป็นการสร้างความลำบากการเดินทางมาของคุณครูมาก บางครั้งแสดงอาการหงุดหงิด แต่ก็ต้องคอยคิดว่าต้องแบ่งเบาอาการหงุดหงิดลงได้ด้วยการใช้คำพูดอย่างใจเย็น อธิบายด้วยเหตุและผลให้คุณครูเกิดความรู้สึกที่ดีขึ้นและคิดว่าทำอย่างไรให้คุณครูเหล่านี้กลับมาติดต่อกับเราอีกให้ได้ กลับมาชมอุทยานผีเสื้ออีกครั้ง ซึ่งก็สอดคล้องกับ **ค่านิยมของหัวหน้าโครงการ** ที่ว่า ... **“ยิ้มง่าย สบายทัก รักผู้มาติดต่อ ขออะไรก็ให้ ใจต้องเย็น คิดว่าเป็นเพื่อนกัน”** ... เมื่อคิดอย่างนี้แล้วทำให้เรารู้สึกดีขึ้น สบายใจขึ้นมาเป็นอย่างมาก และคิดว่าเป็นเสน่ห์มัดใจอย่างหนึ่งในการประสานงานของพวกเขาพร้อมทั้งทางพี่ OJ ได้สรุปแนวทางปฏิบัติที่ดี ให้กับน้อง ๆ บุคลากรเทคโนโลยีเข้าร่วมกิจกรรมครั้งนี้ว่า ... เหน็ดนิด/เสน่ห์มัดใจของทีมงานโครงการอุทยานผีเสื้อ ทางด้านการประสานงานกับส่วนอาคารสถานที่ ก็คือ **1.การเลือกใช้คำพูดที่ดี สุภาพ มีหางเสียง 2. มีความจริงใจแสดงความมีน้ำใจเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน และ 3.ไม่ถือว่าเป็นหน้าที่ของคนใดคนหนึ่งโดยเฉพาะ** ส่วนการติดต่อทางโทรศัพท์ ที่สำคัญจำเป็นต้อง **1.ใช้น้ำเสียงที่นุ่มนวล และ 2. การให้ข้อมูลที่ชัดเจนซึ่งสำคัญมาก** ได้มีเครื่องมือในการติดต่อ

ทางโทรศัพท์ก็คือ ตารางนัดหมาย ซึ่งจะช่วยให้มากในการติดต่อทางโทรศัพท์ ระหว่างนั้น ... พี่ OJ ได้เชื่อมโยงถึง การรายงานผลดำเนินงานและแผนงานที่แต่ละฝ่าย/โครงการได้สรุปไปเมื่อสักครู่ ก่อนที่จะเริ่มกิจกรรมแลกเปลี่ยน เรียนรู้ว่า ... เทคนิคการประสานที่มีเสน่ห์มัดใจให้กับผู้รับบริการทำให้ KPI สามารถตอบโจทย์เป้าหมายแผนงาน ทำให้ผลงานเกิดขึ้นได้มาก/น้อยเพียงใด ซึ่งน้องอ้อมได้เล่าว่า การทำงานของโครงการอุทยานผีเสื้อได้ทำงาน ไปเรื่อย ๆ ตามแผนงานที่วางไว้ (ไม่ได้คิดว่าพิเศษหรืออะไร) แต่เมื่อมาดูข้อมูลสถิติผลงานแต่ละปีเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉลี่ยแล้วเกือบ 10,000 คน แทบทุกปี ก็ต้องขอขอบคุณทาง พี่ OJ หรือ ทีมงาน KM ที่ช่วยชี้แนะแนวทางการบริหารจัดการที่ดีอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการนำเทคนิคที่ดี ๆ มาผสมผสานใช้งานให้ลงตัว ซึ่ง ส่งผลให้บรรลุตามเป้าหมายอย่างที่ได้แสดงข้อมูลสถิติผลงานแต่ละปี เมื่อทางทีมงานโครงการอุทยานผีเสื้อ ได้เล่าเรื่องพร้อมยกกรณีตัวอย่างการประสานงานตามรูปแบบของตัวเองไปแล้วนั้น พี่ OJ ได้สรุปแนวทางปฏิบัติที่ดีพร้อมทั้งพยายามเชิญชวนให้น้อง ๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้นในช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ซึ่งได้รับการพัฒนาการติดต่อ KM ด้วยการสร้างเว็บบล็อกหัวข้อ “แบ่งปันความรู้กับ KM” ในหัวข้อ “**เทคนิคการประสานงานครั้งแรกให้ประสบผลสำเร็จ**” ซึ่งช่องทางดังกล่าวจะช่วยให้น้อง ๆ ที่ไม่ค่อยมีเวลาได้แสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนมุมมองระหว่างกันได้ตลอดเวลา ... ในระหว่างนั้น ๆ ได้มีน้อง ๆ ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เช่น ในเรื่องของความไม่สะดวกในการเดินทางของคุณครูเพื่อติดต่ออาคารอุทยานผีเสื้อ ด้วยการนำสื่อเทคโนโลยี GPS ติดตั้งกับรถยนต์ (เป็นแผนที่เดินทาง) จะช่วยในการเดินทางง่ายขึ้น จะเห็นได้ว่าได้รับความรู้ที่เพิ่มขึ้นอีกเรื่องหนึ่งได้รับการขยายผลไปสู่อีกเรื่องหนึ่งได้อย่างน่าทึ่งที่สุด

สำหรับกิจกรรมในวันนี้แม้ว่าจำนวนน้อง ๆ เข้าฟัง/ร่วมแสดงความคิดเห็นมีจำนวนน้อย แต่สำหรับ พี่ OJ คิดว่า ... เป็นจุดเริ่มต้นที่ดีสำหรับก้าวแรกในเวทีการประชุมบุคลากรเชื่อว่าอย่างน้อยที่สุดน้อง ๆ ได้รับทราบแล้วว่า มี KM เกิดขึ้นในหน่วยงานของพวกเรา แล้ว KM นั้นได้สร้างคุณค่าความรู้ เทคนิคที่ดี ๆ อย่างมากมาย หากน้อง ๆ ได้เข้าร่วมอย่างต่อเนื่อง พี่ OJ หรือทีมงาน KM ต้องขอบคุณผู้อำนวยการเทคโนโลยี หรือประธาน KM ได้เปิดโอกาสให้มีเวทีแห่งนี้เกิดขึ้นและเชื่อว่าน้อง ๆ ทุกคนคงจะติดตามกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างนี้ต่อไปเรื่อย ๆ สำหรับในครั้งหน้า (เดือนกรกฎาคม 2554) ซึ่งได้ทางสำนักงานผู้อำนวยการเทคโนโลยี เป็นผู้เล่าเรื่องถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์เทคนิคที่ดี ๆ ให้กับน้อง ๆ ทุกคนค่ะ

พี่ OJ

27 มิถุนายน 2554